

Ques1: All of the following are inputs to the process of monitoring and controlling communications throughout the project life cycle except:

سؤال ١: كل ما يلي من مدخلات عملية ضبط و مراقبة الاتصالات خلال دورة حياة المشروع باستثناء:

Work performance reports

Work performance reports is not an input to the Control Communications process. PMBOK 5th edition, Page 303

تقارير أداء العمل ليست من مدخلات عملية ضبط الاتصالات.

Ques2: Which of the following is an example of noise?

سؤال ٢: أي مما يلي مثال على الضجيج؟

Garbled text and smudges that make a fax of a photocopy hard to read.

Noise includes any interference or barriers that might compromise the delivery of the message. PMBOK 5th edition, Page 294

الضجيج هو العوامل التي تتداخل مع الرسالة مما لا يجعلك تفهمها بشكل صحيح.

Ques3: Mary, the project manager, sent a text message to Tom, a project stakeholder, using the company's instant messaging system. When he received it, Tom called her back. Which of the following is true about this situation?

سؤال ٣: ماري، مديرة المشروع، أرسلت رسالة نصية لتوم أحد المعنيين بالمشروع، وذلك باستخدام نظام المراسلة الفورية للشركة. عندما تلقى الرسالة قام توم بالاتصال بها هاتفياً. أي من التالي صحيح حول هذا الوضع؟

Mary encoded the text message; Tom decoded it, and then encoded his feedback message.

Encoding mean that thoughts or ideas are translated (encoded) into language by the sender. Decoding means that the message is translated by the receiver back into meaningful thoughts or ideas. PMBOK 5th edition, Page 293

التشفير هو اعداد الرسالة ليفهمها الشخص المرسل اليه. أما فك التشفير هو استقبال الرسالة و فهمها. أما رد الفعل أو الملاحظات اخبار الراسل أنك استلمت الرسالة.

Ques4: You are a project manager for a critical software development project. You have received a call from the project sponsor who was very angry as confidential information was sent by mistake to one of the stakeholders who shouldn't know these information. What could have done by you to prevent this problem?

سؤال ٤: أنت مدير لمشروع تطوير البرمجيات حرج. كنت قد تلقيت مكالمة من راعي المشروع الذي كان غاضباً جداً لأنه تم ارسال معلومات سرية عن طريق الخطأ لأحد المعنيين بالمشروع والذي كان يجب ألا يعرف هذه المعلومات. ما الذي يمكن أن تفعله لمنع هذه المشكلة؟

Review the communication management plan before sending confidential information

Before sending any information, the project manager should review the communications management plan to understand the stakeholder communication requirements and which information to be communicated. PMBOK 5th edition, Page 296

قبل إرسال أي معلومات، يجب على مدير المشروع مراجعة خطة إدارة الاتصالات لفهم متطلبات التواصل مع المعنيين بالمشروع والمعلومات التي سيتم إبلاغها.

Ques5: The project manager has suddenly discovered that some team members are sending confidential information to stakeholder that should not be informed of these information. By investigating the problem, it was found that this stakeholder is included in a confidential mailing list, this problem happened most likely because:

سؤال ٥: لقد اكتشف مدير المشروع فجأة أن بعض أعضاء الفريق يرسلون المعلومات السرية إلى المعنيين الذين لا ينبغي أن يكونوا على علم عن هذه المعلومات. بالتحقيق في المشكلة، فقد وجد أن هذا الشخص المعني مدرج في قائمة بريدية سرية، حدثت هذه المشكلة على الأرجح لأي من الأسباب التالية:

Lack of an effective communications management plan.

This problem is concerning information management and what information should reach whom. There is a problem with the communications management plan which states what information should reach this stakeholder. PMBOK 5th edition, Page 290

هذه المشكلة المتعلقة بإدارة المعلومات وما هي المعلومات التي يجب أن تصل لمن. هناك مشكلة مع خطة إدارة الاتصالات التي تنص على ما هي المعلومات التي ينبغي أن تصل إلى هذا الشخص المعني بالمشروع.

Ques6: Your project team members are located in four countries India, China, Spain and Algeria. The project team members speak different languages and have different cultures. The project sponsor warned you that he is worried of communication blocker like language and culture difference. What is the most likely result of communication blockers?

سؤال ٦: يتواجد أعضاء فريق المشروع في أربعة بلدان الهند والصين وإسبانيا والجزائر. أعضاء فريق المشروع يتكلمون لغات مختلفة ولهم ثقافات مختلفة. حذرك راعي المشروع أنه يشعر بالقلق من موانع الاتصالات مثل اللغة واختلاف الثقافة. ما هي النتيجة الأكثر احتمالاً أن تحدث بسبب موانع الاتصالات؟

Conflict occurs.

The most likely result of communication blockers is that conflict occurs. PMBOK 5th edition, Page 299

النتيجة الأكثر احتمالاً أن تحدث بسبب موانع الاتصالات هي حدوث نزاعات.

Ques7: Communication barriers can cause miscommunications, it may influence communication when sending or receiving information. Which of the following is not a barrier?

سؤال ٧: يمكن لعوائق الاتصال أن تسبب خلل في الاتصالات، فإنه قد تؤثر على الاتصالات عند إرسال أو تلقي المعلومات. أي من التالي ليس عائقاً؟

Feedback

Feedback is a tool for improving communication not a barrier. PMBOK 5th edition, Page 298

ردود الفعل (الملاحظات) هي أداة لتحسين الاتصالات و ليست عائق.

Ques8: You are a project manager for a software development project. You have completed project planning and started project executing. You discover that a stakeholder always comes to the project team office and asks the team members many questions about the project. What should you do with him?

سؤال ٨: أنت مدير لمشروع تطوير برمجيات. كنت قد أكملت تخطيط المشروع وبدأت تنفيذ المشروع. واكتشفت أن أحد المعنيين بالمشروع يأتي دائماً إلى مكتب فريق المشروع ويسأل أعضاء الفريق العديد من الأسئلة حول المشروع. ماذا يجب أن تفعل معه؟

Ask the stakeholder to formally address project issues as per the communications management plan.

The best method is to follow communication management plan. PMBOK 5th edition, Page 298

أفضل طريقة هي اتباع خطة إدارة الاتصالات.

Ques9: Originally a project had 5 team members. Now the scope is expanded, and the project manager hired other two employees to perform extra required work. How many communication channels does the project have now?

سؤال ٩: في الأصل كان مشروع به ٥ أعضاء لفريق العمل. الآن يتم توسيع النطاق، ومدير المشروع يقوم بتوظيف اثنين آخرين من الموظفين لأداء العمل الإضافي المطلوب. كم عدد قنوات الاتصال لدي المشروع الآن؟

٢١

The total number of potential communication channels is $n(n-1)/2$, where n represents the number of stakeholders. $N*(N-1)/2 = 7*6/2 = 21$. PMBOK 5th edition, Page 292

$N*(N-1)/2 = 7*6/2 = 21$ عدد الأفراد أولاً كان ٥ و أصبح الآن ٧. عدد قنوات الاتصال =

Ques10: At the end of the project. The project manager is reporting the final status of the project to the customer, sponsor and other stakeholders. Which form of communication should he use?

سؤال ١٠: في نهاية المشروع، مدير المشروع يرفع تقرير عن حالة المشروع النهائية للعميل، والراعي، و المعنيين الآخرين. أي شكل من أشكال الاتصالات يجب أن يستخدمها؟

Formal written

All project reports must be communicated as formal written documents. PMBOK 5th edition, Page 287

جميع التقارير في المشروع يجب أن تكون رسمية مكتوبة

Ques11: The project has 17 stakeholders, another 3 stakeholders are added. The number of communication channels will be increased by :

سؤال ١١: المشروع به ١٧ من المعنيين، تمت إضافة ثلاثة آخرين. عدد قنوات الاتصال قد زاد بمقدار:

٥٤

Original number of communications channels = $n(n-1)/2 = 17*16/2 = 136$. The new number of communication channels = $20*19/2 = 190$. The difference = $190-136 = 54$. PMBOK 5th edition, Page 292

= $n*(n-1)/2 = 17*16/2 = 136$.
العدد الحالي لقنوات الإتصال = $20*19/2 = 190$.
الفارق = $190 - 136 = 54$

Ques12: All of the following are components of the communications management plan except:

سؤال ١٢: كل ما يلي من مكونات خطة ادارة الاتصالات باستثناء:

Desired and current engagement levels of key stakeholders.

The desired and current engagement levels of key stakeholders are parts of the stakeholders management plan. PMBOK 5th edition, Page 296

مستويات المشاركة الحالية والمطلوبة من قبل المعنيين الرئيسيين من مكونات خطة ادارة المعنيين بالمشروع.

Ques13: You are an assistant project manager in a software development company, the project manager asked you to schedule a meeting with some internal stakeholders and team members, what should you do next?

سؤال ١٣: أنت مساعد مدير المشروع في شركة لتطوير البرمجيات، مدير المشروع يطلب منك تحديد موعد لاجتماع مع بعض المعنيين الداخليين وأعضاء الفريق. ماذا يجب ان تفعل بعد ذلك؟

Send an email to all people invited to the meeting, with the meeting time and place.

Sending letters and faxes are not the right answer. Calling each team member of course is a waste of time and not the right answer. The best choice is to use emails (informal written communications) to tell people about the meeting. PMBOK 5th edition, Page 287

إرسال الرسائل والفاكسات ليست هي الإجابة الصحيحة. دعوة كل عضو في الفريق بالطبع هي مضيعة للوقت وليس الإجابة الصحيحة. الخيار الأفضل هو استخدام رسائل البريد الإلكتروني (رسائل خطية غير رسمية) للإبلاغ عن الاجتماع.

Ques14: A project manager in a multinational company is having a phone call with a team member working on his project in another company. The accent the team

member is talking with is very difficult to be understood by the project manager. According to the communications model, the team member's accent is considered:

سؤال ١٤: مدير المشروع في شركة متعددة الجنسيات لديه مكالمات هاتفية مع أحد أعضاء فريق العمل في مشروعه في شركة أخرى. لهجة عضو الفريق التي يتحدث بها من الصعب جدا فهمها من قبل مدير المشروع. وفقا للنموذج للاتصالات، تعتبر لهجة عضو الفريق:

Noise

Language barrier is considered to be a noise, which includes any interference or barriers that might compromise the delivery of the message. PMBOK 5th edition, Page 293

يعتبر حاجز اللغة ضجيج وقد يشمل أي تشويش أو عوائق قد تؤثر سلبا على إيصال الرسالة.

Ques15: A project manager is concerned about sending progress reports. Another project manager advised him that he should also watch what is going on in his project, ask about problems, and help team members. Which of the following is the biggest disadvantage of progress reports as compared to watching what is going on in a project, asking questions, and assisting team members?

سؤال ١٥: مدير المشروع يشعر بالقلق بشأن إرسال تقارير سير العمل. مدير مشروع آخر نصحه أنه ينبغي عليه أيضا مشاهدة ما يجري في مشروعه، ويسأل عن المشاكل، ومساعدة أعضاء الفريق. أي من التالي هو أكبر عيب لتقارير سير العمل بالمقارنة مع مشاهدة ما يجري في مشروع، وطرح الأسئلة، ومساعدة أعضاء الفريق؟

Progress reports generally show problems after they have occurred.

Sending progress reports is important, but not like effective project management like watching what is happening, asking about problems and helping team members. Usually project reports are sent one or two weeks later after performing actual work, so reports shows problems after they have occurred. PMBOK 5th edition, Page 301

إرسال تقارير سير العمل ضروري ولكنه ليس بأهمية إدارة المشروع بشكل فعال مثل مشاهدة ما يجري والسؤال عن المشاكل و مساعدة أعضاء الفريق. يتم إرسال التقارير عادة بعد أسبوع أو أسبوعين من إجراء العمل الفعلي فهو بالتالي يعرض المشاكل بعد حدوثها.

Ques16: Which form of communication is appropriate for a project manager to report the final status of the closed contract to the stakeholders?

سؤال ١٦: أي شكل من أشكال التواصل أكثر ملائمة لمدير المشروع عند إعداد تقرير للمعنيين بالمشروع عن الوضع النهائي للعقد المغلق؟

Formal written

These reports must be formal written. PMBOK 5th edition, Page 290

يجب أن تكون هذه التقارير رسمية مكتوبة

Ques17: You are a project manager for a large tele-communication project. The project has 1250 stakeholders. You feel that misunderstandings can occur in your project because the project is a large one and contains a large number of stakeholders. You need to avoid these misunderstandings. What can you use to reduce the number of such misunderstandings?

سؤال ١٧: أنت مدير لمشروع اتصالات هاتفية كبير. ويتكون المشروع من ١٢٥٠ من المعنيين بالمشروع. كنت تشعر بأن سوء الفهم يمكن أن يحدث في المشروع لأن المشروع كبير ويحتوي على عدد كبير من المعنيين. تحتاج إلى تجنب حالات سوء الفهم هذه. ماذا يمكنك استخدامه لتقليل عدد حالات سوء الفهم؟

Common understanding and communications management

Influence and delegating are leadership tools. Collaboration and compromise are conflict resolution techniques. Weekly meeting with 1250 stakeholders will not be effective. But common understanding and communications management can reduce misunderstanding. PMBOK 5th edition, Page 296

التأثير والتفويض من مهارات القيادة. التعاون والتوافق هي طرق حل نزاعات. إجتماع أسبوعي مع جميع المعنيين ١٢٥٠ شخص سوف لن يكون فعال. أما التفاهم مشترك وإدارة الاتصالات هي التي يمكنها تقليل عدد حالات سوء الفهم.

Ques18: Progress reports supply information about trends.

سؤال ١٨: مدير المشروع يشعر بالقلق بشأن إرسال تقارير سير العمل. مدير مشروع آخر نصحه أنه ينبغي عليه أيضا مشاهدة ما يجري في مشروعه، ويسأل عن المشاكل، ومساعدة أعضاء الفريق. أي من التالي هو أكبر عيب لتقارير سير العمل بالمقارنة مع مشاهدة ما يجري في مشروع، وطرح الأسئلة، ومساعدة أعضاء الفريق؟

Progress reports generally show problems after they have occurred.

Sending progress reports is important, but not like effective project management like watching what is happening, asking about problems and helping team members. Usually project reports are sent one or two weeks later after performing actual work, so reports shows problems after they have occurred. PMBOK 5th edition, Page 301

إرسال تقارير سير العمل ضروري ولكنه ليس بأهمية إدارة المشروع بشكل فعال مثل مشاهدة ما يجري والسؤال عن المشاكل و مساعدة أعضاء الفريق. يتم إرسال التقارير عادة بعد أسبوع أو أسبوعين من إجراء العمل الفعلي فهو بالتالي يعرض المشاكل بعد حدوثها.

Ques19: Communication models, methods and technology are tools and techniques used during:

سؤال ١٩: نماذج وطرق و تكنولوجيا الاتصالات هي من الأدوات و الأساليب المستخدمة في:

Plan Communications Management and Manage Communications

These tools are among tools using during the Plan Communications Management and Manage Communications processes. PMBOK 5th edition, Page 288

هذه الأدوات تستخدم في عمليتي وضع خطة إدارة الاتصالات و إدارة الاتصالات.

Ques20: Martin is a project manager for a large construction project. He is having difficulties in keeping the project schedule on track. The project is budgeted at \$3,000,000 and has 310 human resources. The project duration is three months and has 380 activities. There are 90 activities on the critical path. The project SPI is 0.78 and CPI is 1.09. Under these circumstances. What should the monthly status report contain?

سؤال ٢٠: مارتن هو مدير المشروع في مشروع انشاءات كبير. فهو يجد صعوبات في الحفاظ على الجدول الزمني للمشروع على المسار الصحيح. وميزانية المشروع هي \$ ٣,٠٠٠,٠٠٠ ولديه ٣١٠ مورد بشري. مدة المشروع هي ثلاثة أشهر، وله ٣٨٠ نشاط. هناك ٩٠ نشاط على المسار الحرج. ومؤشر أداء الجدول الزمني للمشروع هو ٠,٧٨ ومؤشر أداء التكلفة هو ١,٠٩. في ظل هذه الظروف. ماذا ينبغي أن يتضمن تقرير الحالة الشهري؟

The issues & options.

Review definition of status report. PMBOK 5th edition, Page 301

راجع تعريف تقرير حالة المشروع

Ques21: Which of the following is the purpose of project status meetings?

سؤال ٢١: أي مما يلي هو الغرض من اجتماعات حالة المشروع؟

Exchange information about the project.

The project status meeting is the best method to discuss the status of the project and exchange information about the project. Other choices can be done outside project status meeting. PMBOK 5th edition, Page 297

اجتماعات حالة المشروع هي أفضل الطرق لمناقشة حالة المشروع و تبادل معلومات عن المشروع. باقي الاختيارات يمكن اجراؤها خارج اجتماع حالة المشروع.

Ques22: What is the best method to report to the project team the status of the project schedule during project executing?

سؤال ٢٢: ما هي أفضل طريقة لرفع تقارير لفريق المشروع عن حالة الجدول الزمني للمشروع خلال تنفيذ المشروع؟

Bar chart.

Bar Charts are the best method to report to project team, as they determine what has been achieved in the project. PMBOK 5th edition, Page 301

المخططات الشريطية هي أفضل الطرق لرفع تقارير لفريق المشروع حيث أنها توضح ما تم انجازه من المشروع.

Ques23: The project team meeting is not going well. Attendees are talking at the same time. There are many side talks. Some attendees are not participating. Topics are being discussed randomly. Which of the following rules for effective meetings is not being followed?

سؤال ٢٣: اجتماعات فريق المشروع لا تسير على ما يرام. الحضور يتحدثون في نفس الوقت. هناك العديد من المحادثات الجانبية. بعض الحضور لا يشاركون. وتجري مناقشة المواضيع بشكل عشوائي. أي من القواعد التالية لعقد اجتماعات فعالة لا يجري إتباعها؟

Create and publish an agenda and a set of rules for controlling the meeting.

The rules for holding a meeting should include agenda and a set of rules for controlling the meeting. Having a purpose for the meeting, with the right people in attendance is necessary but not sufficient for an effective meetings. The sponsor doesn't lead this type of meetings. Demonstrating courtesy and consideration of each other is not a rule for an effective meeting. PMBOK 5th edition, Page 295

من قواعد ادارة الاجتماعات وجود جدول أعمال و قواعد لإدارة الاجتماعات. أما وجود غرض للاجتماعات مع الأشخاص المناسبين في الحضور هو ضروري ولكن غير كاف لعقد اجتماعات فعالة. الراعي لا يقود اجتماعات المشروع فهذا دور مدير المشروع. التظاهر بالحيادية و إعتبار الآخرين ليس قاعدة لعقد اجتماعات فعالة.

Ques24: In Which process groups is project performance reporting done?

سؤال ٢٤: في أي مجموعة عمليات يتم رفع تقارير أداء المشروع؟

It is done during project executing and project closure.

Project performance reports are sent during two processes Manage Communication in executing process group and Close Project or Phase where final report is sent on the success or failure of the project. This process is a Closing process. PMBOK 5th edition, Page 301

يتم رفع تقارير أداء المشروع أثناء عمليتين هما إدارة الاتصالات وهي من مجموعة عمليات التنفيذ، و عملية إغلاق المشروع أو المرحلة حيث يتم تقديم تقرير نهائي عن نجاح أو فشل المشروع وهذه العملية من عمليات الإغلاق.

Ques25: A stakeholder required from you, the project manager, to issue a weekly report about the amount & type of defects found by each team member. You believe that the amount & type of defects is only a minor aspect of the quality management plan. The communication management plan is completed & approved by the customer and other stakeholders. What should you do?

سؤال ٢٥: أحد المعنيين بالمشروع يطلب منك - مدير المشروع - إصدار تقريراً أسبوعياً عن كمية و أنواع العيوب التي يجدها كل عضو في فريق العمل. أنت تعتقد أن كمية وأنواع العيوب ليست سوى جانب بسيط من خطة إدارة الجودة. لقد تم الإنتهاء من خطة إدارة الاتصالات و تم الموافقة عليها من العميل و المعنيين الآخرين بالمشروع. ماذا يجب عليك أن تفعل؟

Not issue the report. Project resources should be expended on communicating information that contributes to success.

He required information would take time away from the project and not provide added value. Project resources should be expended only on communicating information that contributes to the success of the project or where a lack of communication can lead to failure. PMBOK 5th edition, Page 291

هو طلب معلومات تستغرق وقتاً طويلاً بعيداً عن المشروع وعدم تقديم قيمة إضافية. ينبغي استغلال موارد المشروع في إيصال المعلومات التي تساهم لنجاح المشروع أو حيث نقص في التواصل يمكن أن يؤدي إلى إخفاق

Ques26: All of the following are examples of communication skills that should be followed by the project manager throughout the project except:

سؤال ٢٦: كل ما يلي هي أمثلة على مهارات التواصل التي يجب أن يتبعها مدير المشروع طوال دورة حياة المشروع باستثناء:

Resolving conflicts in the favor of the performing organization to prevent conflict consequences.

Resolving conflicts is a desired communication skill, but conflicts should be solved through a win- win attitude not in favor of the performing organization only. PMBOK 5th edition, Page 288

حل النزاعات هو مهارة اتصال مطلوبة، ولكن ينبغي أن تحل النزاعات من خلال موقف مرض لجميع الأطراف وليس في صالح المنظمة المنفذة فقط.

Ques27: Meetings, phone calls, instant messaging and video conferencing are examples of:

سؤال ٢٧: الاجتماعات والمكالمات الهاتفية والمراسلات الفورية ومؤتمرات الفيديو هي أمثلة على:

Interactive communications

Interactive communication is the most efficient way to ensure a common understanding by all participants on specified topics. Meetings, phone calls, video conferencing are examples of active communications. PMBOK 5th edition, Page 295

الاتصال التفاعلي يعتبر أكثر السبل فعالية لضمان تفاهم مشترك من قبل كافة المشاركين حول موضوعات بعينها ويشمل الاجتماعات والمكالمات الهاتفية والمراسلات الفورية ومؤتمرات الفيديو وغيرها

Ques28: You are a project manager for a \$30 million power generator project. The project is highly visible in your organization and has tight date constraints. The project has fallen two weeks behind schedule when you know that it is not a significant slippage. The project finish date is still six months out and you think you can recover the time over the next month or so. How would you describe the schedule performance in the weekly status report?

سؤال ٢٨: أنت مدير لمشروع مولد طاقة بقيمة ٣٠ مليون \$. المشروع واضح للغاية في مؤسستك وله قيود زمنية صعبة. المشروع متأخر في الجدول الزمني بمقدار أسبوعين وأنت تعرف أن هذا التأخير طفيف. لا يزال هناك ٦ أشهر حتى تاريخ إنتهاء المشروع. وتعتقد أنه يمكن استعادة الوقت المتأخر خلال الشهر المقبل. كيف ستصف أداء الجدول الزمني في تقرير حالة المشروع الأسبوعي؟

Report the project two weeks behind schedule and include recommended corrective actions.

Reporting the project on schedule although it is behind schedule is against the professional and social responsibility of the project manager. Also reporting the project two weeks behind schedule and then issuing a new report next week showing the problem fixed is against the professional and social responsibility of the project manager. Reporting the project two weeks behind schedule and including recommended corrective actions is the best choice. PMBOK 5th edition, Page 301

تقدم تقرير أن المشروع يسير وفق الجدول الزمني وفي الحقيقة المشروع متأخر يعتبر ضد المسؤولية المهنية و الأخلاقية لمدير المشروع. تقدم تقرير أن المشروع متأخر أسبوعين عن الموعد المحدد وبعد ذلك قم بإصدار تقرير جديد الأسبوع المقبل تظهر أن المشكلة تم حلها بدون الحل الفعلي للمشكلة هو أيضاً ضد المسؤولية المهنية و الأخلاقية لمدير المشروع. تقدم تقرير أن المشروع متأخر أسبوعين عن الموعد المحدد واقتراح إجراءات تصحيحية هو الحل الأفضل.

Ques30: A project team is having a weekly meeting. This team meeting during project executing is the best format to :

سؤال ٣٠: فريق المشروع لديه إجتماع اسبوعي. هذا الإجتماع أثناء تنفيذ المشروع هو أفضل أسلوب لـ:

Communicate.

Meetings -by definition - is a communication tool. There are other methods to know the project status like sending status reports for example. There are also other methods to make changes to the project and to making

team building activities. The project team should use meetings for effective communication. PMBOK 5th edition, Page 295

الاجتماعات تعريفها هي وسيلة للتواصل. هناك طرق أخرى لمعرفة حالة المشروع عن طريق التقارير مثلاً وهناك طرق أخرى لعمل تغييرات المشروع و لعمل أنشطة بناء الفريق. فيجب على مدير المشروع استخدام الاجتماعات للتواصل بشكل فعال.

Ques31: What is the purpose of the communications management plan?

سؤال ٣١: ما هو الغرض من خطة إدارة الاتصالات؟

The communications management plan describes the information delivery needs including format and level of detail.

Review definition of communication management plan. PMBOK 5th edition, Page 296

راجع تعريف خطة إدارة الاتصالات

Ques32: You are executing a major construction project valued at \$ 30,000,000. The project SPI is 1.01 and CPI is 0.99. The sponsor called you to express concern about the project. He is worried because the project end date is after two weeks. He doesn't know the status of the project. You informed him that your team sends a weekly status report by email. He told you that email is too impersonal and he prefers verbal updates. This situation indicates a problem in which project management process?

SPI سؤال ٣٢: يتم تنفيذ مشروع إنشاءات بقيمة \$ ٣٠,٠٠٠,٠٠٠. و هو ١.٠١. الراعي اتصل بك للتعبير عن CPI للمشروع هو ٠.٩٩ و قلقة إزاء المشروع. هو قلق لأن تاريخ إنتهاء المشروع بعد أسبوعين. وقال إنه لا يعرف حالة المشروع. فأبلغته بأن فريقك يرسل تقرير حالة أسبوعية عن طريق البريد الإلكتروني. وقال لك أن البريد الإلكتروني غير شخصي جداً وأنه يفضل التحديثات الشفهية. هذا الوضع يشير إلى وجود مشكلة في أي عملية من عمليات إدارة المشاريع؟

Plan Communications Management.

The Plan Communication Management process includes determining the stakeholders communication requirements which includes the preferred communication method for each stakeholder. When you informed the project sponsor that your team sends weekly project status report via email, so they are following the communication management plan. So the

communication management plan doesn't reflect stakeholders communication requirements. PMBOK 5th edition, Page 296

عملية وضع خطة إدارة الاتصالات تتضمن تحديد متطلبات الاتصالات للمعنيين بالمشروع ومنها تحديد وسيلة الاتصالات المفضلة لديهم. فعندما أبلغت راعي المشروع بأن فريقك يرسل تقرير حالة أسبوعية عن طريق البريد الإلكتروني فبذلك يتم إرسال المعلومات وفقاً لخطة إدارة الاتصالات، فبالتالي خطة إدارة الاتصالات لا تعكس متطلبات المعنيين بالمشروع.

Ques33: Initially your project had 15 team members including you. Later in the project, the customer required a scope change which was approved by the change control board. The added scope needed two extra team members to perform the extra added work. How many lines of communication are there now?

سؤال ٣٣: في البداية المشروع لديه ١٥ أعضاء الفريق بما فيهم أنت. في وقت لاحق في المشروع، قد طلب العميل تغييراً للنطاق والذي تمت الموافقة عليه من قبل مجلس التحكم في التغيير. النطاق المضاف يحتاج عضوين إضافيين للفريق للقيام بالعمل المضاف. كم عدد قنوات الاتصال في المشروع الآن؟

136

$n(n-1)/2 = 17 \times 16 / 2$ PMBOK 5th edition, Page 292

$n(n-1)/2 = 17 \times 16 / 2$

Ques34: Your project team consists of four persons. During executing the project, the project manager decided to crash a critical path activity by adding three more human resources. How many communication channels are there now?

سؤال ٣٤: يتكون فريق المشروع من أربعة أشخاص. أثناء تنفيذ المشروع، قرر مدير المشروع إلى ضغط زمن نشاط على المسار الحرج عن طريق إضافة ثلاثة من الموارد البشرية زيادة على المشروع. كم عدد قنوات الاتصال هناك الآن؟

21

$n(n-1)/2 = 7 \times 6 / 2 = 21$. PMBOK 5th edition, Page 292

$n(n-1)/2 = 7 \times 6 / 2 = 21$

Ques35: Stephen and Ann are two stakeholders are discussing about the impact of the project on their departments. They both were not satisfied with the impacts. Stephen asked Ann if the project is on budget.

Ann informed him that CPI is 1.03. Stephen and Ann agreed that they are not sure that the project manager knows their concerns. The project manager heard this conversation between them. What is the best thing he can do?

سؤال ٣٥: ستيفن وأن هما من المعنيين بالمشروع و يبحثون عن تأثير المشروع على إداراتهم. كلاهما غير راض عن الآثار. ستيفن سأل أن إذا اتفقا ستيفن $CPI = 1.03$ كان المشروع يسير وفق الميزانية. أبلغته أن وأن أنهما ليسا على يقين من أن مدير المشروع يعرف تحفظاتهما. سمع مدير المشروع هذا الحوار بينهما. ما هو أفضل شيء بإمكانه أن يفعله؟

Arrange a meeting with both stakeholders to allow them to voice any concerns they may have.

Directing any questions to the project manager in writing is not the best choice. Make a presentation to all the stakeholders regarding the status of the project is not a good solution because only two stakeholders have this problem not all. The project manager doesn't know the concerns of the stakeholders, so using the issue log is not the best solution. So it is better to arrange a meeting with both stakeholders to know their concerns. PMBOK 5th edition, Page 290

توجيه أي أسئلة إلى مدير المشروع كتابةً ليس الحل الأفضل. تقديم عرض لجميع المعنيين فيما يتعلق بوضع المشروع ليس حل مثالي لأن المشكلة موجودة عند اثنين فقط من المعنيين. سجل المشكلات هو السجل الذي تسجل فيه مشكلات المعنيين بالمشروع و لكن هنا مدير المشروع لا يعرف بتحفظات كلا المعنيين بالمشروع. وبالتالي يكون استخدام سجل المشكلات ليس الحل الأفضل. من الأفضل ترتيب لقاء مع كلا المعنيين لمعرفة تحفظاتهما.

Ques36: You have five stakeholders that need communications during your project. Another stakeholder has been added to the communications plan. How many communications channels are there now in the project?

سؤال ٣٦: لديك خمسة من المعنيين الذين يحتاجون الى اتصالات خلال مشروعك. أحد المعنيين قد تمت اضافته الى خطة ادارة الاتصالات. كم عدد قنوات الإتصال الآن في مشروعك؟

٢١

Number of stakeholders including the project manager = 7, so number of communication channels = $n(n-1) / 2$ = $7*6/2 = 21$. PMBOK 5th edition, Page 292

عدد المعنيين الآن بما فيهم مدير المشروع = ٧, عدد قنوات الإتصال $n(n-1) / 2 = 7*6/2 = 21$

Ques37: You are a project manager in a multinational company. You are managing a global project that has stakeholders located in different countries with different time zones and cultures. As a result of the project's nature, you have large volumes of information should be transmitted to stakeholders. What will be the best communication method in this case?

سؤال ٣٧: أنت مدير المشروع في شركة متعددة الجنسيات. و تقوم بإدارة مشروعا عالميا الذي به معنيين متواجدين في بلدان مختلفة مع توقيتات و ثقافات مختلفة. ونتيجة لطبيعة المشروع، يجب أن تقوم بإرسال كميات كبيرة من المعلومات إلى المعنيين. ماذا ستكون أفضل وسيلة اتصال في هذه الحالة؟

Pull communications

Pull communication is used for very large volumes of information. PMBOK 5th edition, Page 295

جذب الاتصالات. يستخدم مع كمية المعلومات الهائلة.

Ques38: All of the following are tools used in the process of creating, collecting, and distributing project information in accordance with the communications management plan, except:

سؤال ٣٨: كل ما يلي هي أدوات تستخدم في عملية إنشاء معلومات المشروع وجمعها وتوزيعها وتخزينها واسترجاعها وتنسيقها في نهاية الأمر وفقاً لخطة إدارة الاتصالات باستثناء:

Communication requirements analysis

The questions is asking about the tools used during the Manage Communications process. Manage communications is the process of creating, collecting, and distribution of project information in accordance with the communications management plan. Communication requirements analysis is a tool used in the Plan Communication Management process not Manage Communications. PMBOK 5th edition, Page 297

السؤال هنا يسأل عن أدوات و أساليب عملية ادارة الاتصالات. عملية ادارة الاتصالات هي عملية إنشاء معلومات المشروع وجمعها وتوزيعها وتخزينها واسترجاعها وتنسيقها في نهاية الأمر وفقاً لخطة إدارة الاتصالات. تحليل متطلبات الاتصالات من أدوات عملية وضع خطة ادارة الاتصالات وليس ادارة الاتصالات.

Ques39: The HR department in an industrial company has just sent an email to all employees, just to inform them about changes in the social and medical insurance policies starting from the next month. However no reply is required from team members. This is an example of:

سؤال ٣٩: قسم الموارد البشرية في شركة صناعية قد أرسل للتو رسالة بريد إلكتروني لجميع الموظفين فقط لإبلاغهم عن التغييرات في سياسات التأمينات الاجتماعية والطبية بدءاً من الشهر المقبل. لكن لا يوجد رد مطلوب من أعضاء الفريق. هذا مثال على:

Push communications

The push communications ensures that the information is distributed but does not ensure that it actually reached or was understood by the intended audience. PMBOK 5th edition, Page 295

دفع الاتصالات يضمن توزيع المعلومات ولكنه لا يضمن وصولها بالفعل أو فهمها من قبل الجمهور المقصود.

Ques40: Organizational process assets data base is considered a/ an:

سؤال ٤٠: قاعدة بيانات مصادر العملية التنظيمية تعتبر:

Pull communications

Pull communication requires the recipients to access the communication content at their own discretion. It is used for very large volumes of information like organizational process assets. PMBOK 5th edition, Page 295

جذب الاتصالات يتطلب قيام المستلمين بالوصول إلى محتوى الاتصالات بناءً على رغبته. يستخدم مع كمية المعلومات الهائلة مثل قواعد البيانات.

Ques41: The best communications way to address a change in contract terms is:

سؤال ٤١: أفضل طريقة للاتصالات لمعالجة تغيير في شروط العقد هي:

Formal written

Formal written communications is the best way to address changes in contracts or to deal with suppliers. PMBOK 5th edition, Page 287

الاتصالات الرسمية المكتوبة هي أفضل وسيلة لمواجهة التغييرات في عقود أو للتعامل مع الموردين.

Ques42: The main input to create an effective communications management plan is:

سؤال ٤٢: المدخل الرئيسي لإنشاء خطة إدارة اتصالات فعالة هو:

Stakeholder register

Stakeholder register provides the information needed to plan communications with project stakeholders. PMBOK 5th edition, Page 291

يوفر سجل المعنيين المعلومات المطلوبة لتخطيط الاتصال مع المعنيين بالمشروع.

Ques43: Which of the following statements best describes the contents of the communication management plan?

سؤال ٤٣: أي من العبارات التالية أفضل ما يصف محتويات خطة إدارة الاتصالات؟

It contains stakeholder communication requirements

Communication management plan contains the information needs for stakeholders to be communicated to them including language, format, communication method and so on. PMBOK 5th edition, Page 296

تحتوي خطة إدارة الاتصالات على متطلبات الاتصالات للمعنيين بالمشروع وتشمل اللغة، الصيغة، طريقة التواصل....

Ques44: The process required for the escalation of issues that cannot be resolved at a lower staff level is part of:

سؤال ٤٤: العملية المطلوبة لتصعيد الإشكالات التي يتعذر حلها على المستوى الوظيفي الأدنى هي جزء من:

Communications management plan

Escalation process identifying time frames and the management chain (names) for escalation of issues that cannot be resolved at a lower staff level, is a component of the communications management plan. PMBOK 5th edition, Page 296

عملية التصعيد التي تحدد الإطارات الزمنية وسلسلة أسماء الإداريين المعنيين بتصعيد الإشكالات التي يتعذر حلها على المستوى الوظيفي الأدنى هي من مكونات خطة إدارة الاتصالات.

Ques45: A team member is having a phone call with another team member who is from another country. The two team members are speaking together with a foreign language both of them know. All of the following should be done to ensure mutual understanding of what had been said except:

سؤال ٤٥: أحد أعضاء الفريق لديه مكالمات هاتفية مع عضو آخر في الفريق من بلد آخر. كلا العضوان يتحدثان بلغة أجنبية كلاهما يفهما. كل ما يلي يجب أن يحدث لضمان الفهم المتبادل لما قيل باستثناء:

The team member should ask his colleague to learn the language he is speaking, to facilitate future communications.

Team member should ensure that the message is delivered properly (acknowledge), regardless of the language barriers (noise). All choices are good options to ensure the proper delivery of the encoded message except asking the other team member to learn the language spoken by his colleague. PMBOK 5th edition, Page 293

جب عضو الفريق ضمان أن الرسالة يتم تسليمها بشكل سليم (اقرار الرسالة)، بغض النظر عن الحواجز اللغوية (الضجيج). جميع الخيارات هي خيارات جيدة لضمان تسليم جيد للرسالة المشفرة إلا الطلب من عضو الفريق الآخر معرفة اللغة التي يتحدث بها زميله.

Ques46: The communications between the CEO office and project managers is considered:

سؤال ٤٦: أبعاد الاتصالات بين مكتب الرئيس التنفيذي للشركة ومدير المشروع تعتبر:

Vertical

This is an example of vertical communication up and down the organization. PMBOK 5th edition, Page 287

هذا مثال على الأبعاد الرأسية في الاتصالات من القمة والقاعدة في مستويات الشركة.

Ques47: You are a project manager on a very large construction project with the government to build a new industrial city. The project involves 10 subcontractor companies and a total of 1,423 team members, 230 stakeholders, and 10 project managers (including you). How many potential channels of communication do you have on this project?

سؤال ٤٧: أنت مدير المشروع في مشروع بناء كبير جدا مع الحكومة لبناء مدينة صناعية جديدة. ويشمل المشروع ١٠ شركات مقاولات من الباطن وما مجموعه ١٤٢٣ من أعضاء الفريق، و ٢٣٠ من المعنيين، و ١٠ مديري مشاريع (بما فيهم أنت). كم عدد القنوات المحتملة للتواصل في هذا المشروع؟

١,٣٨١,٩٥٣

communication channels $\# = n \times (n - 1) \div 2$. There are a total of $1,423 + 230 + 10 = 1,663$ persons. So the

number of channels is $1663 \times 1662 \div 2 = 1,381,953$. PMBOK 5th edition, Page 292

communication channels $\# = n \times (n - 1) \div 2$. There are a total of $1,423 + 230 + 10 = 1,663$ persons. So the number of channels is $1663 \times 1662 \div 2 = 1,381,953$

Ques48: You are the project manager of a construction project. You are asked by the sponsor to give a presentation about project progress in front of key stakeholders and customer representatives. This presentation is considered as:

سؤال ٤٨: أنت مدير لمشروع انشاءات. قد طلب منك راعي المشروع القيام بعرض عن تقدم المشروع أمام المعنيين الرئيسيين و ممثلي العميل. هذا العرض يعتبر:

Formal verbal communications

Presentations is a form of formal verbal communications. PMBOK 5th edition, Page 287

العرض يعتبر مثال على اتصالات رسمية لفظية.

Ques49: The project has ten stakeholders who need information to be communicated to them. How many communications channels are there in this project?

سؤال ٤٩: يتكون المشروع من عشرة من المعنيين الذين يحتاجون إلى المعلومات التي يجب أن ترسل لهم. كم عدد قنوات الاتصالات في هذا المشروع؟

٤٥

Number of communications channels $= n(n-1) / 2 = 10 \times 9 / 2 = 45$. PMBOK 5th edition, Page 292

$= n(n-1) / 2 = 10 \times 9 / 2 = 45$ عدد قنوات الإتصال

Ques50: Which of the following is not a way to transfer paralingual cues?

سؤال ٥٠: أي مما يلي ليست وسيلة لنقل اشارات درجة وحدة الصوت؟

Instant messenger

Paralingual cues are signs, pauses, tone of voice. PMBOK 5th edition, Page 294

تشمل النبرات، الإشارات، التوقيفات، درجة الصوت

Ques51: Which of the following statements best describes why you send project reports to stakeholders?

سؤال ٥١: أي من العبارات التالية أفضل وصف لماذا ترسل تقارير المشروع للمعنيين بالمشروع؟

Provide project information to stakeholders.

Reports are used to provide information to stakeholders not just project performance. PMBOK 5th edition, Page 301

التقارير تستخدم لتقديم معلومات للمعنيين وليس فقط أداء المشروع.

Ques52: You ask one of the project team members about the status of the work package assigned to her, and she says, "things are fine" in a sarcastic tone. Which is the best way to describe the kind of communication that she used?

سؤال ٥٢: أنت تسأل واحدة من أعضاء فريق المشروع عن وضع حزمة العمل الموكلة لها، وتقول: "الأمور على ما يرام" في لهجة ساخرة. ما هو أفضل أسلوب يصف نوع وسيلة التواصل التي تستخدمها؟

Paralingual

Here pitch and tone of voice are used more than words itself. PMBOK 5th edition, Page 293

هنا تم استخدام درجة وحدة الصوت بشكل أكبر من الكلمات نفسها.

Ques53: The process that enables efficient and effective communications flow between project stakeholders, through creation and distribution of information in accordance to the communications management plan is known as:

سؤال ٥٣: العملية التي تتيح تدفق الاتصالات بكفاءة وفعالية بين المعنيين بالمشروع عن طريق إنشاء معلومات المشروع وجمعها وتوزيعها وتخزينها واسترجاعها وتنسيقها في نهاية الأمر وفقاً لخطة إدارة الاتصالات.

Manage Communications

Manage Communications is the process of creating, collecting, distributing, storing, retrieving, and the ultimate disposition of project information in accordance to the communications management plan. It enables an efficient and effective communications flow between project stakeholders. PMBOK 5th edition, Page 297

إدارة الاتصالات هي عملية إنشاء معلومات المشروع وجمعها وتوزيعها وتخزينها واسترجاعها وتنسيقها في نهاية الأمر وفقاً لخطة إدارة الاتصالات. هذه العملية تتيح تدفق الاتصالات بكفاءة وفعالية بين المعنيين بالمشروع.

Ques54: Richard is a project manager for a very large software project. He is an experienced project manager, it is his fourth project managing virtual teams. His team consists of 245 persons located in three countries. So, he created a communication management plan and all the team members are strictly following the plan. During project executing, some team members need to know the current risk status, what are the current risks, closed risks and accepted risks. Which communication method would he use in this situation?

سؤال ٥٤: ريتشارد هو مدير لمشروع برمجيات كبير جداً. وهو مدير مشروع من ذوي الخبرة، هذا هو مشروعه الرابع في إدارة فرق العمل الافتراضية. ويتألف فريقه من ٢٤٥ شخصاً في ثلاثة بلدان. لذلك، وضع خطة لإدارة الاتصالات وجميع أعضاء الفريق تتبع بدقة هذه الخطة. أثناء تنفيذ المشروع، يحتاج بعض أعضاء الفريق إلى معرفة حالة المخاطر الحالية، وما هي المخاطر الحالية، والمخاطر المغلقة والمخاطر المقبولة. ما هي طريقة الاتصال التي سيستخدمها في هذه الحالة؟

Pull communication

In this situation, it is better to use pull communication which is used for large audience and requires the recipients to access the communication content at their own discretion. PMBOK 5th edition, Page 295

في هذا الموقف من الأفضل استخدام جذب الاتصالات الذي يستخدم مع الجماهير الكبيرة للغاية ويتطلب قيام المستلمين بالوصول إلى محتوى الاتصالات بناء على رغبتهم.

Ques55: You are the project manager of an industrial design project that has teams distributed in four countries Spain, India, France and Germany. You want all team members get the right message, so you translate the project plan into Spanish, Hindi, French, and German. Which of the following best describes what you do when you have your communications translated?

سؤال ٥٥: أنت مدير لمشروع تصميم صناعي أعضاء فريقه موزعين في أربع دول إسبانيا والهند وفرنسا وألمانيا. تريد أن كل أعضاء الفريق يحصلون على الرسالة الصحيحة، لذلك يمكنك ترجمة خطة المشروع إلى الأسبانية والهندية والفرنسية، والألمانية. أي مما يلي يصف ما فعلت بشكل أفضل عندما تترجم اتصالاتك؟

Encoding

Encoding mean that thoughts or ideas are translated (encoded) into language by the sender. PMBOK 5th edition, Page 293

التشفير هو اعداد الرسالة ليفهمها الشخص المرسل اليه.

Ques56: The project manager of a tight schedule construction project has a problem with a supplier who is always late in delivering orders. What is the right form of communications the project manager should use to communicate with this supplier?

سؤال ٥٦: مدير لمشروع انشاءات ذو جدول زمني مزدحم لديه مشكلة مع مورد دائماً يتأخر في تسليم الطلبات. ما هو الشكل الصحيح من الاتصالات الذي ينبغي أن يستخدمه مدير المشروع للتواصل مع هذه الشركة؟

Formal written

Formal written communications are the best form to communicate with a supplier. PMBOK 5th edition, Page 287

الاتصالات الرسمية المكتوبة هي أفضل وسيلة للتعامل مع الموردين.

Ques57: You're managing an network rollout project. You created a Communications Management plan, and now the team members are completing their work packages. You've been communicating with your team, and now you're looking at the work performance data to evaluate the performance of the project. Which of the following best describes the next thing you should do?

سؤال ٥٧: أنت تدير مشروع تركيب شبكة. قمت بإنشاء خطة إدارة الاتصالات، والآن أعضاء الفريق يقومون بإستكمال حزم عملهم. لقد تم التواصل مع فريقك، والآن أنت تبحث في بيانات أداء العمل لتقييم أداء المشروع. أي مما يلي يصف بشكل أفضل الشيء التالي الذي يجب عليك القيام به؟

Compare the work performance data against the time, cost, and scope baselines and look for variances.

Comparing the work performance data against baselines to look for variances is a monitoring and controlling work. PMBOK 5th edition, Page 305

البحث في بيانات أداء العمل لتقييم أداء المشروع هو من أعمال المراقبة و التحكم حيث تتم مقارنة بيانات أداء العمل بالخطوط المرجعية للجدول الزمني و التكلفة و النطاق والبحث عن أي تباينات.

Ques58: You are a project manager on a large construction project for a new airport. The project involves 25 subcontractor companies and a total 1,123 team members, 614 stakeholders , and 14 project management team members (including you). You need to control communications in your project, because otherwise conflict may occur. How many potential channels of communication are there on this project?

سؤال ٥٨: أنت مدير المشروع في مشروع بناء كبير لمطار جديد. ويشمل المشروع ٢٥ شركة من الباطن ومجموع ١١٢٣ أعضاء الفريق، ٦١٤ من المعنيين بالمشروع، و ١٤ أعضاء فريق ادارة المشروع (بما فيهم أنت). تحتاج إلى مراقبة الاتصالات في المشروع، لأن خلاف ذلك قد تحدث نزاعات. كم عدد قنوات الاتصال المحتملة في هذا المشروع؟

١,٥٣٢,١٢٥

$n(n-1)/2$, $n = (1123+614+14)$. PMBOK 5th edition, Page 292

$n(n-1)/2$, $n = (1123+614+14)$

Ques59: What is the purpose of effective communication?

سؤال ٥٩: ما هو الغرض من التواصل الفعال؟

Information is provided in the right format, at the right time, with the intended impact.

Communication occur throughout the project, not only during project executing. Project information should be provided in the correct format not just in writing. Information should be provided at the right time not as early as possible and with the intended impact.

الاتصالات تحدث طوال مدة المشروع و ليس أثناء تنفيذ المشروع فقط. جميع معلومات المشروع يجب أن تقدم في الصياغة الصحيحة و المطلوبة و ليس كتابةً فقط. وتقدم في الوقت الصحيح وليس في أقرب وقت ممكن. و بالتأثير المقصود.